

# 养老院里摔伤,该由谁负责?

## 期盼养老机构责任险尽快实行,为80岁以上老人入保

市民任女士的父亲在历下区一家养老公寓疗养时,意外摔倒导致脑出血。任女士认为养老院既然收了钱就应该照顾周全,承担相应医疗责任;养老院却表示,养老机构只是照顾老人起居生活,家属交上钱,并不意味着将风险都转嫁给了养老院。近日,记者走访济南市多家养老院发现:几乎每家养老院都曾遇到过这样的尴尬难题。

本报记者 王杰

### 案例 | 老人在养老院洗澡时磕到头 未及时救治导致脑出血

“要不是在养老院摔倒,我爸的身体不至于像现在这样差。”看着躺在病床上昏迷的父亲,任琳叹道。事发虽已四个多月,但她依然对这起事故耿耿于怀。

任琳父亲于2015年2月入住历下区甸柳新村的一家老年公寓。“住了半年,我几乎每天都来看他。”任琳称,自己本打算让其在此长住,可8月25日发生的事令她绝望。“凌晨3点多,工作人员通知我,说我父亲抽搐口吐白沫。”

赶上养老院,任琳将父亲送往济南市中心医院急救室。直到次日12点,老人才脱离生命危险。“医院诊断:老人右脑因外伤导致蛛网膜下腔出血,抽搐、吐白沫也是由此而起。”

任琳称:24日下午看望父亲时,曾注意到他右侧额头上有一小包,“工作人员只是说老人磕到了,我们本打算25日一早去做检查,可谁也没想到当晚就出事了。”

事发后,任琳多次询问护理人员,才得知父亲被磕的细节,“24日上午,护理员帮他洗澡时,老人滑倒,头磕在了洗手池的底部。”

对此,该老年公寓负责人表示:“护理人员严格按照护理流程执行,没有存在任何违规操作之处,这属于意外事故。”

另外,该负责人强调:老人家属来看望老人时,虽然对磕伤存在疑问,但没有认真对待,“家属没有立即将老人送医院检查,并没有当回事。”

对此回复,任琳显然不满。“老人摔倒后,不是第一时间通知家属,而是等家属发现伤口后才告知;老人病发,也没有第一时间送去送医院。这难道没有责任吗?”

最后,经济南市历下区司法所的调解,双方达成和解——养老院赔偿老人两万元的治疗费,当事人家属不再追究。

### 现状 | 每家养老院都曾遇到 “摊上一个官司一年白干”

对此调解结果,上述养老院负责人虽有苦水,但也只能接受。在采访中,该负责人坚称:事故纯属意外,“防滑地砖、设置监控、专门培训护理员,护理措施已经十分到位。”

随后,记者走访了济南市多家养老院,发现几乎每家养老院都曾遇到老人摔伤等意外伤害的纠纷。“这太正常不过了。”济南市馨颐老年公寓院长说。

济南慈爱老年公寓院长张纪元称,目前养老院在类似事故中处境尴尬,社会对老人在养老院发生意外的认识存在偏见。“人们仍以地理位置判断,而不是看事故原因;老年人在家里摔倒、骨折很正常,在养老院里就不正常。”

“人上了年纪骨质疏松,一个转身,一个下蹲,甚至吃饭都可能导致骨折。可老人一旦在养老院发生摔伤等意外事故,养老院就难辞其咎,个别家属还会一味索要赔偿。”张纪元称:养老院在照顾老人时如履薄冰,“摊上一个赔偿官司,一年就白干了。”

不过,在采访中,记者发现:很多时候,老人出意外并不是单方面因素所致。一方面有养老院的责任,如设施不完善、护理员人数少、护理服务不到位等;另一方面,也有个别子女对父母不负责任,如老人出现摔伤或者突发疾病,养老院方须经家属同意才能送医院治疗,但个别家属在接到通知后并不积极将老人送医,只是要求养老院医护人员简单救治,这就延误老人病情;而老人一旦病重离世,家属却反过来追究养老院。



养老院的住院老人(资料片)。 本报记者 王杰 摄

### 律师 | “免责条款”侵犯老人权益 与家属良好沟通才是关键

鉴于此,不少养老院为保护自己利益,在接收老人时都会与老人及其家属签署免责协议,很多养老院会在合同中专门约定“凡入住老人自行发生烧伤、烫伤、摔伤等,由自身负责,甲方不负责”。

山东舜启律师事务所律师李友震称:根据我国《合同法》相关规定,上述免责条款属于没有法律效力的霸王条款。根据《合同法》第53条规定:造成对方人身伤害的免责条款无效。“老人与养老院签订的合同,本质上属于服务合同,因合同履行而引发的纠纷

依法受《合同法》的保护。”李友震说。

经营养老院10多年,张纪元意识到:无论养老院有无过错,法律在审判类似案件时,总会酌情照顾受伤老人,“你可能没错,但你还是需要赔款;与养老院相比,老人始终是弱者。”

如今,碰到类似事故,张纪元不再一味借助于法律手段。“我们服务好老人,与家属建立良好关系;如果老人万一发生意外,我们也能第一时间去与家属做好沟通协调,事情也就容易解决。”

### 出路

### 期盼养老机构 责任险尽快实行

其实,上述纠纷是全国各地养老院所遇到的普遍难题。为了能在纠纷中有所保障,减少损失,许多养老院都曾尝试为在院老人购买保险,但效果并不显著。

“80岁以上的老人无法入保;80岁以下的老人,自理能力普遍较好,没有必要入保险。”张纪元称,自己以前也尝试过为老人上保险,但保险公司因赔付率比较大,大多只愿意为80岁以下老人参保,而“养老院中,80岁以上老人入住率普遍达到70%”。

为解决该难题,全国不少城市都一直在寻求良方。如,南京市政府为该市300家养老机构购买了综合责任险,北京、安徽、辽宁等也都在推行。

该保险由政府财政拨款一部分,养老院缴纳一部分,老人自己交一部分。老人入此类保险后,第三方保险公司将承担老人发生意外后的责任,此举将有效解决养老院与老人的矛盾。以南京市为例,老人如在养老院发生意外,最高可获赠28万元。

在济南,类似险种尚未实行。仅有历下区为该区常住老人入了意外保险。虽然也是一种进步,但张纪元认为,“按人头而不是按老年公寓入保险,并不能有效保证在院每个老人的权益。那些不是历下区常住老人的怎么办?”

对于其他省市推行的养老机构综合责任险,张纪元充满期待,“老人本身就是个风险很高的群体,我们希望政策能尽快执行,促进养老行业的良性发展。”

### 民政 | 没有执法权 只负责监管和调解

不光法律难以界定,养老院的主管单位——民政部门在遇到类似纠纷时也颇为“头疼”。记者从济南市民政局获悉,对于全市养老院,民政部门虽有监管责任,但并没有实质性法规可依。

济南市民政局相关工作人员表示,区别于法院,民政部门并没有权力去认定双方责任。民政部门一般建议“家属与养老院先自行协商;协商不成,家属可投诉到民政部门,我们会出面调解;仍不能达成满意结果的,只能走司法程序,由法院来判定各方责任。”

此外,工作人员称,如果确实是由养老院护理不当导致老人受伤,家属可选择报警,由公安部门验伤,走司法程序。“一经查明,我们也会对养老院下发整改通知书,要求其接受整改和处罚。”

“子女交上钱,并不意味着将风险都转嫁给了养老院,即便生活在家,家属也无法保证老人不摔倒,更何况在养老院?”山东大学社会学专家张洪英认为,家属对养老院的功能应有正确认识。“养老院不是保险箱。遇到类似事故,双方应互相谅解,及时救治老人才是关键。”

<h3>招生培训</h3> <p>实验名师办 专补中英数物化 高中教师联手</p> <p>小班,一对一,在职一线名师,各科辅导,提高快。18265413501</p> <p>一对一,小班,资深一线教师,各科辅导 1509879169</p> <p>实验名师自办 初三高三考中后再交费</p> <p>测评后定目标,变为被动为主动学习86600505</p>		<h3>大学专、本科成人教育</h3> <p>许老师 15318506066 15318223112</p> <p>初、高中数理化拔高补差</p> <p>语文英语有捷径,提高快 电话18764456688</p>		<h3>“服装搭配与顾问服务”</h3> <p>济南凤凰色彩造型公司</p> <p>专业致力于服装顾问与色彩诊断,另招收、培训色彩与服装学员。</p> <p>电话13793169558 18769785891</p>		<h3>一年拿国家承认 专本科学学历</h3> <p>(会计、计算机、管理、建筑等专业) 名额有限 来电咨询 15954910487 (手机/微信)</p>	
<h3>便民服务</h3> <p>订版电话: (0531) 85196204 85196183 85196234</p>		<h3>家电维修移修</h3> <p>快修彩电18764012190 精修空调冰箱82251001 修 86986192 上门修冰箱洗衣机 8663 1296 速修89825882</p>		<h3>电脑维修</h3> <p>十年维修电脑 专业安装监控 13370571109</p>			
<h3>专业疏通</h3> <p>◆专通下水道81879188 ◆快疏通 6867 1119 ◆快疏通 8922 2280</p>		<h3>楼宇修缮</h3> <p>◆彩虹防水 8529 9128</p>		<h3>老年公寓</h3> <p>◆历下三院81188690 ◆金秋87158977</p>			
<h3>疏通改道修换马桶</h3> <p>打孔 8915 2716 13791137050</p>		<h3>专业钻孔</h3> <p>◆钻孔 8764 6917 ◆钻孔疏通 66951658</p>		<h3>专业开锁</h3> <p>◆开锁68800803</p>			
<h3>专业疏通改道修换马桶</h3> <p>杨15098882348 82217833 打孔</p>		<h3>管道安装维修</h3> <p>专业疏通管道抽化粪池 改上下水 8920 8030</p>		<h3>霓虹灯</h3> <p>◆做字 8576 6169</p>			
<h3>疏通改道修换马桶打孔</h3> <p>抽化粪池 5860 2850 18888372276</p>		<h3>文慧保洁</h3> <p>专业清洗油烟机,疏通下水道,擦玻璃,保洁,地板打蜡,清洗真皮沙发! 15854106096</p>		<h3>金管家家政</h3> <p>保姆、月嫂、育儿嫂、保洁、除甲醛。聘各岗位工作人员18560152777</p>			
<h3>万家保洁</h3> <p>专业清洗油烟机,擦玻璃,整体保洁18769708020</p>		<h3>周易起名</h3> <p>◆起名88710486</p>		<h3>格力厂家88811129</h3> <p>正规发票,保修3年</p>			
<h3>车辆讯息</h3> <p>◆天价收车13964161616 ◆收车 8811 8516 ◆转让80小控13573139793</p>		<h3>海尔厂家82618889</h3> <p>移修、充氟、回收保三年</p>		<h3>海信厂家86200001</h3> <p>移修、回收、质保三年</p>			
<h3>美的厂家88933315</h3> <p>正规发票,(可对工、转账) 移机维修、保三年</p>		<h3>太阳能热水器维修</h3>		<h3>海尔专业移修</h3> <p>热水器、太阳能、空调移机、维修、充氟、清洗,回收86670085</p>			